

Hyvärinen Liisa VM

Lähetäjä: POL_VP_Etela-Pohjanmaa_pl [kirjaamo.etela-pohjanmaa@poliisi.fi]
Lähetetty: 22. elokuuta 2013 16:00
Aihe: JAKELU TOIMEKSI: 8240/2013/549 Julkisen asiakaspalveluhankkeen kysymykset
Liitteet: Kysymykset ja Etelä-Pohjanmaan poliisilaitoksen vastaukset.pdf

Vastaanottajat:
valtiovarainministerio@vm.fi, lupahallintoyksikko.poliisihallitus@poliisi.fi

**Etelä-Pohjanmaan poliisilaitos on lähettänyt tämän viestin 22.8.2013 15:59 ASPO-
asianhallintajärjestelmästä.**

Saate:
Ohessa Etelä-Pohjanmaan poliisilaitoksen vastaukset lausuntopyyntöön VM144:07/2011.

Asian tiedot:

Otsikko: Lausunnon antaminen Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista ja siihen liittyvästä luonnoksesta hallituksen esitykseksi
Tunnus: 8240/2013/549
Valmistelija: Keski-Opas Kari POL
Asiaryhmä: 03.00.01 Lausunnon antaminen säädösehdotuksista

Asiakirjan tiedot:

Otsikko: Kysymykset ja Etelä-Pohjanmaan poliisilaitoksen vastaukset
Asiakirjatyyppi: Luonnospohja
Päiväys: 24.06.2013

22.8.2013

LAUSUNTOKYSEMYKSET: JULKISEN HALLINNON ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI**Yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja siinä tarjottavat palvelut****Kysymys 1**

Hanke ehdottaa, että julkisen hallinnon yhteinen asiakaspalvelu perustuu lakisääteiseen malliin, jossa yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvat viranomaiset sekä yhteisessä asiakaspalvelussa aina tarjottavat viranomaisten palvelut määritellään laissa. Lakisääteistä yhteistä asiakaspalvelua täydentää sopimukseen perustuva yhteinen asiakaspalvelu. Mallia on kuvattu muun muassa loppuraportin luvussa 5.1 sekä hallituksen esitysluonnoksen yleisperustelujen luvuissa 3.2.1 ja 3.3.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta lakisääteisyteen perustuvasta yhteisen asiakaspalvelun järjestämismallista:

Poliisin kannalta lakisääteinen osallistumisvelvoite on erittäin epätarkoituksenmukainen. Poliisin toimipisteiden sijoittumiselle on muitakin perusteita kuin lupapalvelujen tarjoaminen. Valvonta- ja hälytystoiminta sekä etenkin rikostutkinta tukeutuu toiminnassaan poliisiasemille. Suoraan lain nojalla säädellyt palvelupisteet olisivat poliisin operatiivisen toiminnan kannalta huono ratkaisu ja heikentäisivät poliisin omia strategisia ja operatiivisia johtamismahdollisuuksia..

Kysymys 2

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun järjestäminen ja ylläpitäminen säädetään kuntien tehtäväksi (*järjestämisvelvoite*). Kunnat, joiden tehtävänä on järjestää yhteinen asiakaspalvelu, säädetään laissa. Kuntien järjestämisvelvoitetta on kuvattu muun muassa hankkeen loppuraportin luvussa 5.1 sekä lakiehdotuksen yleisperustelujen luvuissa 3.2.2 ja 3.3 sekä lakiehdotuksen 4 ja 5 pykälissä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta kunnalle säädettävästä järjestämisvelvoitteesta:

Jos tällainen yhteinen asiakaspalvelu toteutetaan, niin kunta on tarkoituksenmukaisin vaihtoehto, koska kunnilla on kattavin palveluverkosto.

Kysymys 3

Hanke ehdottaa, että yhteisessä asiakaspalvelussa tarjotaan aina lakisääteisesti seuraavien valtion viranomaisten asiakaspalveluita: poliisin lupahallinto, Verohallinto, maistraatit, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset sekä työ- ja elinkeinotoimistot, mukaan lukien työvoiman palvelukeskukset. Näiden viranomaisten yhteisessä asiakaspalvelussa annettavia palveluita on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 5.2 sekä lakiehdotuksen 9-13 pykälissä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvista viranomaisista sekä yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottavista palveluista:

Poliisi kehittää voimakkaasti mm. sähköisen asioinnin palveluja sekä ulkoistaa asiakirjojen toimituksia vähentäen näin henkilökohtaisten käyntien tarvetta lupa-asioissa. Poliisiaseman sijaintiin vaikuttavat poliisin operatiivisen toiminnan tarpeet, jotka eivät välttämättä sovi yhteen lupa-asoiden ja muiden viranomaisten palvelutarjontatarpeen kanssa. Jos poliisilla on jo paikkakunnalla oma toimipiste, ei ole mitenkään järkevää tarjota lupapalvelun toimintoja yhteispalvelun kautta samassa kunnassa. Se vain lisää tarpeettomasti poliisin kustannuksia.

Kysymys 4

Hanke ehdottaa, että järjestämisvelvollisen kunnan on hoidettava myös kunnan omien lakisääteisten tehtävien asiakaspalveluja yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Ehdotusta on kuvattu hankkeen loppuraportissa luvussa 5.2.6 sekä lakiehdotuksen yleisperusteluissa luvussa 3.2.2 ja 14 pykälässä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta kunnan asiakaspalveluiden hoitamisesta yhteisessä asiakaspalvelussa:

Kunnan on itse saatava päättää miten järjestää muut kuin lakisääteiset palvelunsa.

Toimintaympäristö, toimintamalli ja laadun arviointimalli**Kysymys 5**

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4, toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 3 ja lakiehdotuksen 15 ja 27 pykälissä on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaympäristöä: toimitilaa ja palvelun tarjoamiseen tarvittavaa laitteistoa ja järjestelmiä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun toimintaympäristöstä:

Ei kommentoitavaa.

Kysymys 6

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4, toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 4.4 ja lakiehdotuksen 7 ja 8 pykälissä on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen toimintaprosessit: palvelutapahtuman yleiskuvausprosessi ja eri palvelutapahtumien prosessikuvaukset.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista prosessikuvauksista:

Joissakin lupa-asioissa (esim. ajo-oikeus- ja ampuma-aseluvissa) tulee tarkistaa poliisin rekistereistä juuri ennen asiakirjan luovuttamista, että hakija edelleen täyttää luvan myöntämisen edellytykset. Yhteispalvelun henkilökunnalla ei kuitenkaan voi olla pääsyä poliisin rekistereihin. Nämä tarkistukset olisi kuitenkin hoidettava jotenkin.

Kysymys 7

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.8 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 4.7 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen laadun arviointimallia: arvioinnin tavoitteita ja mittareita sekä arviointikriteereitä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta arviointimallista:

Ei kommentoitavaa.

Kysymys 8

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.4 ja toimintamallityöryhmän loppuraportin luvussa 6 on kuvattu yhteisen asiakaspalvelupisteen käynnistämistä ja kehittämistä: toimintamallin testaamista, käynnistämistä, kehittämistä ja seuranta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun käynnistämis- ja kehittämismallista:

Poliisin toimipisteverkosto on juuri vahvistettu ja uudet poliisilaitokset aloittavat toimintansa 1.1.2014. Poliisin ei ole mahdollista samaan aikaan ryhtyä projektoimaan uusia asiakaspalvelupisteitä.

Ohjaus ja valvonta

Kysymys 9

Hanke ehdottaa, että yhteisen asiakaspalvelun yleishallinnollinen ohjaus kuuluu valtiovarainministeriölle, jonka tukena toimii julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun neuvottelukunta. Palvelujen ohjaus, seuranta ja valvonta kuuluisivat lakiehdotuksen 19 pykälässä tarkoitetuille toimivaltaisille valtion viranomaisille. Ohjaus ja seuranta toteutettaisiin yhdessä kuntien kanssa. Aluehallintoviraston tehtävänä olisi valvoa kunnan järjestämisvelvoitteen noudattamista. Ohjaus- ja valvontamallia on kuvattu loppuraportin luvussa 5.5 sekä lakiehdotuksen 18–21 pykälissä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta yhteisen asiakaspalvelun ohjaus- ja valvontamallista:

Näin yksityiskohtainen lainsäädännöllä tapahtuva ohjaaminen sitoo viranomaisen oman toiminnan kehittämistä liikaa.

Rahoitusmalli

Yhteisen asiakaspalvelun rahoitusmallia koskevia ehdotuksia on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 5.6. sekä lakiehdotuksen 31 pykälässä.

Kysymys 10

Hankkeen ehdottamalla yhteisen asiakaspalvelun rahoitusjärjestelmällä korvattaisiin kunnille valtion palvelujen jakamisesta aiheutuvat kustannukset. Järjestelmään kuuluisi perusosa, jolla katettaisiin kiinteitä kustannuksia ja suoritteisiin perustuva osa, jolla katettaisiin pääasiassa muuttuvia kustannuksia (palkkakustannukset).

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rahoitusjärjestelmän ehdotetusta perusrakenteesta:

Asiakkaaksi lailla pakotettu viranomaisen joutuu tässä mallissa kattamaan omasta menokehyksestään palvelujensa myynnin voimatta vaikuttaa itse toiminnan järjestämiseen. Ei ole nykyisten tulosohjausjärjestelmien mukaista.

Kysymys 11

Hankkeen ehdottamassa rahoitusjärjestelmässä on tarkoituksena korvata kiinteät kustannukset laskennallisin perustein, jotka määräytyvät arvioitun asiointimäärän mukaan. Suoritekorvaukset on tarkoitus määritellä keskimääräisten tai tyypillisten suoritteiden vaatimien työaikojen ja asiakasneuvojen palkkojen perusteella. Laskentaan sisältyy oletus käyntiasioinnin määrän vähenemisestä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta korvausten laskentamallista:

Ei kommentoitavaa.

Kysymys 12

Hankkeen rahoitusmalliehdotuksen mukaan voi syntyä tilanteita, joissa korvaukset eivät kata pisteen aiheuttamia kustannuksia vähäisen kysynnän vuoksi. Tilanteisiin on ehdotettu varauduttavan lyhentämällä pisteiden aukioloaikoja, joissain tapauksissa korottamalla korvausta tai viime kädessä sulkemalla piste.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetusta toimintatavasta vähäisen kysynnän asiakaspalvelupisteissä:

Ongelmia voi aiheuttaa se, että vain joidenkin viranomaisten palvelujen kysyntä on vähäistä mutta ei kaikkien. Kun palvelujen antaminen on sidottu lakiin, on kaikki palvelut kuitenkin järjestettävä, vaikka niille kaikille ei olisi kysyntää.

Palvelupisteverkko

Yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkkoa koskevia ehdotuksia on kuvattu hankkeen loppuraportin luvussa 5.3.

Kysymys 13

Hankkeessa tärkeimmäksi palvelupisteverkon kriteeriksi on valittu pisteiden saavutettavuus. Kriteerinä on, että vaikutusalueen asukkaista 90 prosentilla on pisteeseen lyhyempi matka kuin 40 kilometriä maanteitse tai rautateitse.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne saavutettavuuskriteeristä:

Pohjanmaan poliisilaitos aloittaa 1.1.2014 kun nykyiset Etelä-Pohjanmaan, Pohjanmaan ja Keski-Pohjanmaan ja Pietarsaaren poliisilaitokset yhdistyvät. Hankkeessa esitetään 164 asiakaspalvelupisteen mallissa alueelle 18 asiakaspalvelupistettä, joista 11 kunnassa on poliisin oma palvelupiste. 129 pisteen mallissa vain Seinäjoen, Vaasan ja Kokkolan pisteet jäisivät pois. Poliisin kannalta ei ole mitään järkeä tarjota lupapalveluita yhteisessä asiakaspalvelupisteessä (puhumattakaan asiantuntijan pisteessä antamasta palvelusta) samassa kunnassa, jossa jo on poliisin palvelupiste. Poliisin omat toimipisteet on juuri sisäasiainministeriön asetuksella vahvistettu ja ne tukevat poliisin muutakin operatiivista toimintaa kuin lupapalvelua. Nykyisellä poliisin toimipisteverkostolla tulevassa Pohjanmaan poliisilaitoksessa suurin osa asukkaista asuu alle 40 kilometrin päässä poliisin omasta toimipisteestä. Poliisi on lisäksi eripituisilla vuokrasopimuksilla sidottu toimipisteisiin useaksi vuodeksi, joten asiakaspalveluhankkeen käynnistäminen 2014 ei sovi poliisin omaan strategiaan.

Kysymys 14

Palvelupisteverkolle on asetettu kriteeriksi myös, että se mahdollistaa käyntiasioinnin tuottavan ja taloudellisen järjestämisen. Ehdotetussa palvelupisteverkossa on saavutettavuuden perusteella jonkin verran myös vähäisen asiakasmäärän pisteiksi arvioituja pisteitä. Näissä pisteissä toiminnan taloudellisuuden ja tuottavuuden edellytyksenä on, että niiden henkilöstö voi tehdä osan työajasta kunnan muita tehtäviä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetun palvelupisteverkon tuottavuudesta ja taloudellisuudesta:

Ei ole järkevää sitoa valtion viranomaisia sellaisten palvelupisteiden ylläpitämiseen, jotka eivät ole

niiden näkökulmasta kustannustehokkaita.

Kysymys 15

Hankkeen loppuraportissa on esitetty kaksi vaihtoehtoa julkisen hallinnon yhteiseksi asiakaspalvelupisteverkoksi. Vaihtoehdoissa palvelupiste /-pisteitä perustettaisiin vaihtoehtoisesti 164 tai 129 kuntaan.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne ehdotetuista palvelupisteverkkovaihtoehdoista:
Ks. kysymykseen 13 annettu vastaus.

Kysymys 16

Julkisen hallinnon yhteinen palvelupisteverkko ja siihen osallistuvien toimijoiden omat palvelupisteverkot sisältävät päällekkäisyyksiä, jotka heikentävät mahdollisuuksia rakentaa yhteinen asiakaspalvelupisteverkko.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne yhteisen asiakaspalvelun palvelupisteverkon ja toimijoiden omien palvelupisteverkkojen päällekkäisyyksien mahdollisesta purkamisesta:
Kuten aikaisemmin on todettu, poliisin toimipisteverkolla on tärkeä merkitys myös poliisin muulle operatiiviselle toiminnalle kuin lupapalvelu ja näin ollen päällekkäisyyksien purkamiselle ei poliisin näkökulmasta ole sanottavia edellytyksiä.

Henkilöstön asema ja palveluneuvojan tehtävät

Kysymys 17

Hankkeen loppuraportin luvussa 5.7.3 ja lakiehdotuksen 34 pykälässä ehdotetaan, että yhteisiä asiakaspalvelupisteitä ylläpitävä kunta vastaa pisteissä työskentelevien palveluneuvojien rekrytoinnista. Niissä tapauksissa, joissa henkilöitä siirtyy valtion palveluntuottajien palveluksesta kuntien palvelukseen, siirtyminen tapahtuu vapaaehtoisuuden pohjalta ilmoittautumismenettelyllä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne rekrytointi- ja ilmoittautumismenettelystä:
Ei kommentoitavaa.

Kysymys 18

Loppuraportin luvussa 5.1 ja lakiehdotuksen 7 pykälässä on lueteltu palveluneuvojan hoitamat asiakaspalvelutehtävät. Hankkeen loppuraportin luvussa 5.7.3 ja lakiehdotuksen 2 pykälässä on lisäksi ehdotettu, että yhteisen asiakaspalvelun palveluneuvojan tehtäviin ei kuulu julkisen vallan käyttöä, jollei lailla toisin säädetä.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojan tehtävistä:

Poliisin lupahenkilöstö myöntää itsenäisesti monia lupia (aselupia, ajo-oikeuteen liittyviä lupia yms.). Vain poliisin oma henkilöstö voi käyttää julkista valtaa, koska toiminnan johtaminen ei ole muuten mahdollista. Näin ollen palveluneuvojan tehtäväksi jää näissä asioissa vain hakemusten vastaanotto, jolloin luvan saaminen edellyttää ainakin kahta käyntikertaa tai luvan postittamista poliisin tai ulkoisen palveluntarjoajan toimesta.

Kysymys 19

Lakiehdotuksen 25 pykälässä ja henkilöstötyöryhmän loppuraportin luvussa 6 on ehdotettu, että yhteisessä asiakaspalvelussa palvelujaan tarjoavat palveluntuottajat vastaavat toimialoillaan palveluneuvojien perehdyttämisestä, koulutuksesta, muusta ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpidosta sekä asiantuntijatuen tarjoamisesta.

Kirjoittakaa alle mahdollinen kannanottonne palveluneuvojille annettavasta toiminnallisesta tuesta ja koulutuksesta:

Tulee olemaan haasteellinen tehtävä ylläpitää palveluneuvojien ammattitaitoa sillä tasolla, että poliisin oma henkilökunta ei joutuisi kuitenkin tekemään samoja tehtäviä toiseen kertaan (tästä on kokemusta). Ilman julkisen vallan käyttämistä heidän ammattitaitonsa ei kehity vaadittavalle tasolle.